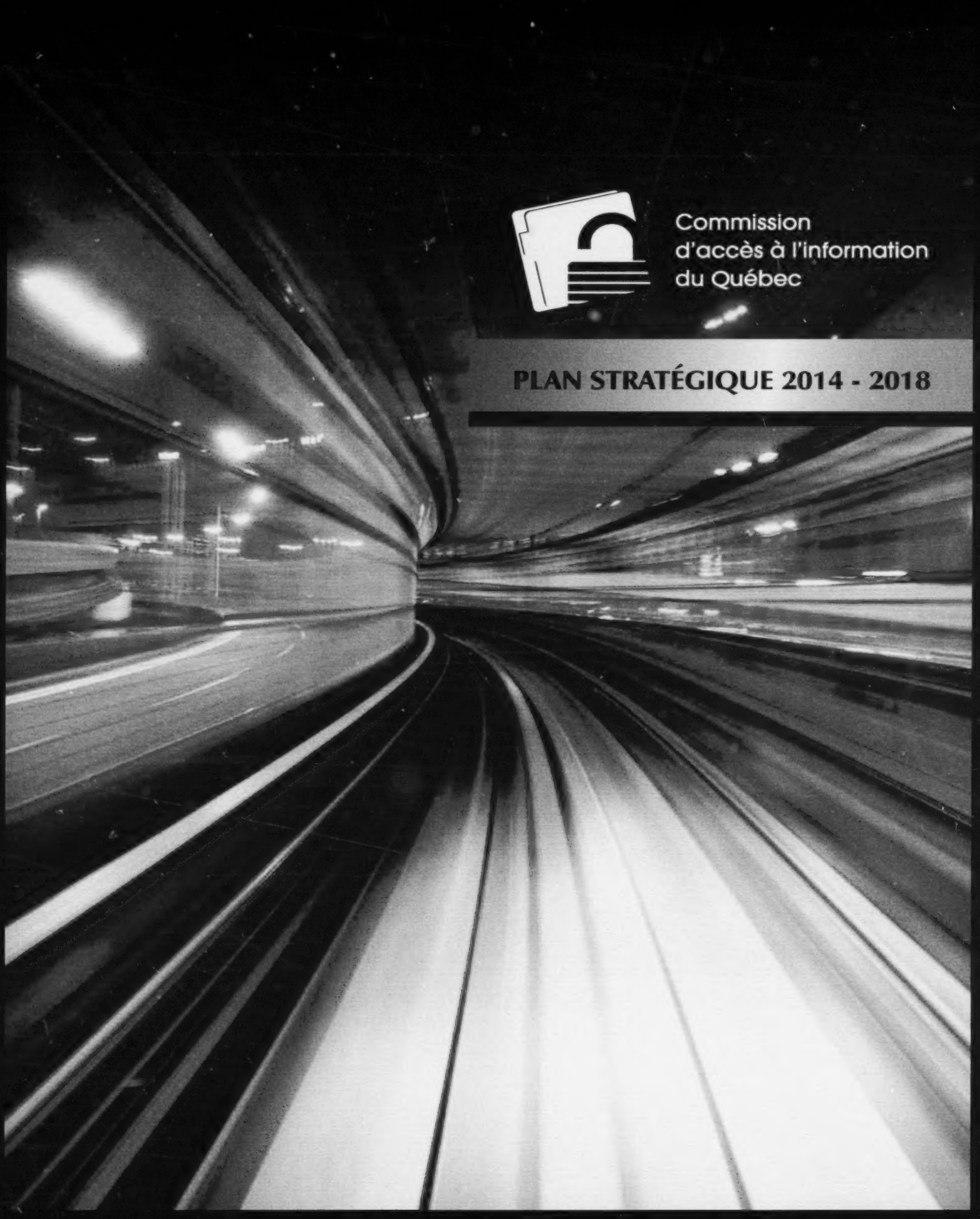


Commission
d'accès à l'information
du Québec

PLAN STRATÉGIQUE 2014 - 2018

PLAN STRATÉGIQUE 2014 - 2018

Ce plan stratégique est disponible sur le site Internet de la Commission d'accès à l'information à l'adresse suivante :

www.cai.gouv.qc.ca

Le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes et n'est utilisé que pour alléger le texte.

La reproduction ou la traduction sont autorisées, à la condition que la source soit indiquée.

Dépôt légal - 2014
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 978-2-550-70663-2 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-70664-9 (version PDF)

© Gouvernement du Québec 2014

Québec, juin 2014

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale

Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
1er étage, bureau 1.30
Québec (Québec)
G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de déposer le Plan stratégique 2014-2018 de la Commission d'accès à l'information conformément aux prescriptions de la Loi sur l'administration publique.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération distinguée.

(ORIGINAL SIGNÉ)

Jean-Marc Fournier

Ministre responsable des Affaires intergouvernementales canadiennes et de la Francophonie canadienne

Ministre responsable de l'Accès à l'information et de la Réforme des institutions démocratiques

Québec, juin 2014

Monsieur Jean-Marc Fournier

Ministre responsable des Affaires intergouvernementales canadiennes et de la Francophonie canadienne et ministre responsable de l'Accès à l'information et de la Réforme des institutions démocratiques

875, Grande Allée Est
5e étage, bureau H-5.725
Québec (Québec)
G1R 4Y8

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous soumettre le Plan stratégique 2014-2018 de la Commission d'accès à l'information, conformément aux prescriptions de la *Loi sur l'administration publique*.

Les objectifs de ce plan stratégique visent à contribuer de façon significative à l'amélioration de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, éléments fondamentaux de la mission de la Commission.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes meilleurs sentiments.

Le président,

(ORIGINAL SIGNÉ)

Jean Chartier

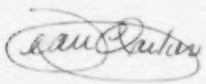
MOT DU PRÉSIDENT

Se consacrer jour après jour à assurer l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels de nos concitoyens représente l'essentiel de la mission de la Commission. Bien avant que j'en assume la présidence, j'ai pu constater l'engagement de chaque employé et les efforts que chacun déploie pour en assumer la réalisation.

Au cours des derniers mois, tous nos employés ont été consultés, écoutés et appelés à collaborer à l'élaboration du plan stratégique de la Commission pour les quatre années à venir. Nous en avons retenu qu'il fallait travailler à améliorer son rendement tout en transformant au besoin nos façons de faire.

La dernière année, qui s'est insérée entre le passé et l'avenir, aura permis à la Commission de poser les jalons de ce plan stratégique, de modifier certaines façons de faire, de jauger les résultats afin d'en tirer des indicateurs de performance stimulants, réalistes, en lien avec les opérations de la Commission tout en s'assurant de maintenir un milieu de travail propice au développement des capacités de chaque employé.

Malgré des ressources humaines et financières insuffisantes, je suis convaincu qu'au terme de l'exercice porté par ce plan stratégique, les services aux citoyens auront été rendus avec plus de célérité et de manière plus efficace pour permettre à la Commission d'assumer pleinement le rôle qui lui a été confié.



Jean Chartier

Table des matières

Mot du président 8

Mission, Vision, Valeurs 11
- La mission 11
- La vision 11
- Les valeurs 11

La Commission, le contexte et les enjeux 12
- La Commission d'accès à l'information 12
- Le contexte 13
- Enjeu : Transparence des organismes publics et protection des renseignements personnels des citoyens 14

Tableau synoptique 20

Il y a plus de 30 ans, l'Assemblée nationale adoptait la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*[1] et, 10 ans plus tard, elle votait la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.[2] Par ces deux lois, le Québec réagissait à une préoccupation grandissante de la population québécoise à l'égard des enjeux reliés à l'accès à l'information des organismes publics et à la protection des renseignements personnels détenus par ces mêmes organismes ainsi que par les entreprises du secteur privé.

Cette préoccupation ne cesse d'évoluer au gré de l'actualité et des avancées technologiques. Elle exige une adaptation continue des moyens d'action de la Commission d'accès à l'information, l'organisme désigné par le législateur pour agir en ces domaines. Dans le cadre du Plan stratégique 2014-2018, la Commission s'appuie sur cette mission, sur sa vision ainsi que sur ses valeurs pour lui permettre de relever les principaux défis qui se présentent à elle.

Il y a plus de 30 ans, l'Assemblée nationale adoptait la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et, 10 ans plus tard, elle votait la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

La mission

La mission de la Commission consiste à promouvoir l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels dans les secteurs public et privé, en assurer la surveillance et décider des demandes de révision et d'examen de mésentente qui lui sont présentées.

La vision

La Commission se distingue par la pertinence et l'efficacité de ses interventions et par l'excellence de ses membres et de son personnel.

Les valeurs

Le Plan stratégique 2014-2018 accorde la priorité à quatre valeurs qui supportent la vision de la présente planification stratégique. Ces valeurs sont :

- **Le respect :** Chaque personne fait preuve de courtoisie et de discrétion dans l'exercice de ses fonctions;
- **L'impartialité :** Chaque personne fait preuve de neutralité et d'objectivité;
- **L'efficience :** Chaque personne privilégie la qualité des services, tout en faisant preuve de diligence et en utilisant de façon judicieuse les ressources et l'information mises à sa disposition;
- **La solidarité :** Les employés, les gestionnaires et les membres de la Commission se supportent les uns les autres et collaborent à la mise en œuvre de la mission.

[1] RLRQ, c. A-2.1 (« Loi sur l'accès »).
[2] RLRQ, c. P-39.1 (« Loi sur la protection dans le secteur privé »).

La Commission d'accès à l'information

Créée en 1982, la Commission exerce les fonctions et pouvoirs édictés dans la Loi sur l'accès, loi qui régit ses interventions dans le secteur public. Son mandat a été élargi en 1994 lors de l'adoption de la Loi sur la protection dans le secteur privé, laquelle précise les règles applicables en matière de protection des renseignements personnels dans ce secteur. La Commission devenait alors la première autorité en Amérique du Nord à régir aussi bien l'accès aux documents des organismes publics que la protection des renseignements personnels dans les secteurs public et privé.

À la suite des modifications législatives de 2006 ayant conduit à sa restructuration, la Commission est constituée de deux sections : une juridictionnelle et une de surveillance.

La **section juridictionnelle** intervient principalement dans le cadre des litiges résultant des demandes de révision dans le secteur public ou des demandes d'examen de mésentente dans le secteur privé. En application de la Loi sur l'accès, les demandes de révision découlent de l'insatisfaction des citoyens quant au traitement, par les organismes publics, de leurs demandes d'accès aux documents contenant des renseignements administratifs, à leurs demandes d'accès à leurs renseignements personnels ou à leurs demandes de rectification de ce dernier type de renseignements. En application de la Loi sur la protection dans le secteur privé, les demandes d'examen de mésentente sont le résultat des démarches infructueuses des citoyens qui désirent obtenir l'accès ou la rectification de leurs renseignements personnels détenus par les entreprises privées.

La Commission devenait, en 1994, la première autorité en Amérique du Nord à régir aussi bien l'accès aux documents des organismes publics que la protection des renseignements personnels dans les secteurs public et privé.

La **section de surveillance** veille au respect des droits et obligations prévus par la Loi sur l'accès et la Loi sur la protection dans le secteur privé. Elle est chargée d'assurer la promotion de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels. Elle a aussi notamment pour fonctions de faire des enquêtes et des inspections, d'analyser des projets d'entente de communication de renseignements personnels entre organismes, de donner divers avis sur des matières de sa compétence et d'autoriser une personne ou un organisme à recevoir, à des fins d'étude, de recherche ou de statistique, communication de renseignements personnels contenus dans un fichier de renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées.

Plusieurs des activités mentionnées précédemment, que ce soit la tenue d'audiences, les enquêtes, la promotion ou l'analyse de demandes d'autorisation, sont visées par les orientations et axes d'intervention retenus dans la présente planification stratégique. Avant d'aborder de façon plus détaillée le contenu de cette planification, une description du contexte dans lequel évolue la Commission et lui ayant permis d'identifier ses enjeux et orientations s'impose.

Le contexte

Comme l'énoncé de sa mission l'indique, les activités de la Commission portent sur deux éléments, soit l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. En raison des avancées technologiques principalement, le contexte en ces matières est en constante mutation.

Dans le domaine de l'accès, les progrès informatiques facilitent la diffusion proactive de l'information à caractère public. La Commission a d'ailleurs invité les organismes publics à faire davantage preuve d'ouverture dans son dernier rapport quinquennal, *Technologies et vie privée : à l'heure des choix de société*. Cette approche s'inscrit dans un courant international de démocratisation de l'information publique et fait écho à l'appel de plusieurs intervenants préoccupés par la transparence de nos institutions publiques, notamment en matière d'octroi et de gestion des contrats.

Agissant principalement comme tribunal administratif et possédant un pouvoir d'ordonnance à l'égard de l'accès aux documents des organismes publics, la Commission parvient à traiter un nombre généralement croissant de dossiers annuellement, malgré des ressources en nombre limité. Néanmoins, les délais de traitement sont à juste titre régulièrement critiqués et peuvent constituer un frein à la transparence. Dans la réflexion entourant la révision de sa planification stratégique, la Commission devait tenir compte de cette situation.

Agissant principalement comme tribunal administratif et possédant un pouvoir d'ordonnance à l'égard de l'accès aux documents des organismes publics, la Commission parvient à traiter un nombre généralement croissant de dossiers annuellement, malgré des ressources en nombre limité.

Par ailleurs, le contexte législatif influence grandement les activités de l'organisation en matière de transparence. Les nombreuses restrictions contenues dans la Loi sur l'accès et les délais de rétention des documents ne favorisent pas une culture de la transparence au sein des institutions publiques. Par des interventions publiques découlant de ses rôles de promotion et de conseil, la Commission cherche à influencer les parlementaires et les intervenants du milieu, notamment en commission parlementaire, afin de promouvoir la transparence.

Au niveau de la protection des renseignements personnels, la Commission doit veiller au respect de la législation auprès de l'ensemble des organismes publics et des entreprises privées œuvrant au Québec.

De plus, le contexte technologique en constante évolution soulève chaque jour de nouveaux enjeux relatifs à la protection des renseignements personnels. De récentes révélations ont permis de faire connaître différents systèmes de surveillance électronique de la population. Des échanges qui se veulent privés sont interceptés à des fins de sécurité. Des renseignements personnels sont utilisés à des fins de publicité ciblée sans que les personnes concernées l'autorisent ou en soient conscientes. Des systèmes de surveillance de plus en plus sophistiqués et discrets permettent d'identifier des passants

à leur insu. D'immenses banques de données contenant des renseignements personnels parfois sensibles peuvent être exploitées avec facilité.

Alors que les enjeux reliés à la protection des renseignements personnels se complexifient constamment, force est de constater que la Commission dispose de ressources insuffisantes pour intervenir dans tous les dossiers mettant en cause la protection des renseignements personnels des citoyens du Québec.

Les délais de traitement des enquêtes et des demandes d'autorisation des chercheurs à recevoir communication de renseignements personnels reflètent ce manque de ressources. La portée des actions de la Commission en matière de surveillance constitue donc un enjeu important à considérer dans le cadre de la présente planification stratégique.

En somme, la Commission agit dans un contexte qui lui impose de faire des choix et de miser sur la polyvalence et l'expertise de ses ressources humaines. Convaincue de la très grande importance des deux volets de sa mission dans une saine démocratie, la Commission compte prendre des moyens, à travers sa planification stratégique 2014-2018, pour répondre efficacement aux attentes de la population en fonction des ressources mises à sa disposition.

La Commission identifie un enjeu double : la transparence des organismes publics conjuguée à la protection des renseignements personnels détenus par les organismes publics et les entreprises privées.

Enjeu : Transparence des organismes publics et protection des renseignements personnels des citoyens

La Commission identifie un enjeu double : la transparence des organismes publics conjuguée à la protection des renseignements personnels détenus par les organismes publics et les entreprises privées.

Devant le besoin accru d'information de notre démocratie moderne, la Commission doit promouvoir la nécessité d'instaurer une plus grande culture de la transparence au sein des organismes publics. En effet, force est de constater que les citoyens sont de plus en plus sceptiques face aux énoncés de transparence de ces organismes. Ils expriment une perte de confiance envers leurs institutions publiques. La Loi sur l'accès est régulièrement perçue comme permettant aux organismes publics de cacher de l'information qui devrait être pu-blique. Il revient à la Commission d'insister auprès des parlementaires pour limiter davantage l'étendue et l'exercice des restrictions à l'accès prévues à la loi.

Bien que les citoyens révèlent, volontairement ou non, un nombre toujours croissant de renseignements permettant de les identifier, ils se disent tout de même préoccupés par le traitement que les organismes publics et les entreprises en font. À ce sujet, la Commission doit intervenir en sensibilisant davantage les différents acteurs aux enjeux

de protection des renseignements personnels. Elle doit également se servir de ses pouvoirs de contrainte pour amener les organismes publics et les entreprises à respecter la législation applicable.

Ce double enjeu interpelle différents secteurs d'activités en lien avec les fonctions juridictionnelles, de surveillance et administratives de la Commission. La Commission entend concentrer ses efforts sur deux orientations, trois axes d'intervention et cinq objectifs pour lesquels les indicateurs retenus permettront de mesurer l'atteinte des cibles du présent Plan stratégique 2014-2018.

La première orientation vise à permettre à la Commission de mettre en œuvre différents mécanismes afin de **favoriser l'adoption de pratiques adaptées aux enjeux contemporains en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information.**

Orientations	Axes	Objectifs	Indicateurs	Cibles
1.1. Favoriser l'adoption de pratiques adaptées aux enjeux contemporains en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information	1.1.1. Interventions auprès des clientèles concernées	1.1.1.1. Prioriser le traitement des problématiques soulevant d'importants enjeux sectoriels	Adoption, par la section de surveillance, d'une approche adaptée aux enjeux sectoriels d'importance	D'ici le 31 octobre 2014
			Réalisation d'un plan d'action portant sur d'importants enjeux sectoriels de protection des renseignements personnels	Un plan annuel réalisé
		1.1.1.2. Sensibiliser les acteurs et le public en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information	Nombre d'activités réalisées	5 activités par année dans au moins 2 secteurs d'activités différents

Afin de mettre en œuvre cette première orientation, la Commission entend effectuer des **interventions auprès des clientèles concernées,** soit les organismes publics, les entreprises et les citoyens. Ces interventions ciblées auront pour but de modifier les pratiques et de renforcer le rôle de la Commission quant à la promotion de la protection des renseignements personnels et de l'accès à l'information.

Compte tenu de la récurrence de certaines problématiques de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information

dans plusieurs secteurs d'activité, la Commission souhaite concentrer ses interventions en priorisant ces enjeux sectoriels. Ainsi, au lieu de se prononcer au cas par cas dans chaque situation, la Commission est d'avis qu'elle pourra avoir un impact plus significatif en mettant en place une approche globale pour aborder les problématiques soulevées dans le cadre de ses activités de surveillance. Elle pourra également cibler ses interventions auprès de regroupements susceptibles d'influencer les pratiques de leurs membres (comme les ordres professionnels, associations, chambres de commerce, etc.).

Il va de soi qu'une telle approche ne peut être applicable pour l'ensemble des situations qui lui sont soumises. La section de surveillance ne cessera pas, malgré cette nouvelle approche, d'examiner les plaintes qui lui sont soumises.

Ainsi, afin de réaliser son objectif de prioriser le traitement des problématiques soulevant d'importants enjeux sectoriels, la section de surveillance de la Commission adoptera une approche adaptée à ces enjeux d'ici le 31 octobre 2014. Par la suite, la Commission réalisera annuellement un plan d'action portant sur la résolution des problématiques identifiées.

Ainsi, afin de réaliser son objectif de prioriser le traitement des problématiques soulevant d'importants enjeux sectoriels, la section de surveillance de la Commission adoptera une approche adaptée à ces enjeux d'ici le 31 octobre 2014.

Par ailleurs, la Commission entend sensibiliser les acteurs et le pu-blic en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information en réalisant au moins cinq différentes activités de promotion dans au moins deux secteurs annuellement (par des présentations dans le cadre de conférences, des participations à des panels de discussion, des interventions auprès de différents groupes de citoyens, etc.).

La deuxième orientation vise à **optimiser les opérations internes et à maintenir le niveau d'expertise des ressources humaines.**

Orientations	Axes	Objectifs	Indicateurs	Cibles
1.2. Optimiser les opérations internes et maintenir le niveau d'expertise des ressources humaines	1.2.1. Traitement des dossiers	1.2.1.1. Améliorer le traitement des dossiers	Nombre de dossiers de demandes d'autorisations de recevoir des renseignements personnels à fins d'étude, de recherche ou de statistique en traitement dont le délai de traitement excède quatre mois	Réduction annuelle de 10 dossiers
			Nombre de dossiers d'enquêtes en traitement dont le délai de traitement excède un an	Réduction annuelle de 15 dossiers
			Nombre de dossiers juridictionnels en traitement dont le délai de traitement excède un an	Réduction annuelle de 30 dossiers
		1.2.1.2. Accroître le nombre de dossiers juridictionnels fixés au rôle d'audiences	Nombre de dossiers juridictionnels fixés au rôle d'audiences	1400 dossiers fixés annuellement

Pour réaliser l'optimisation projetée, la Commission devra améliorer ses façons de faire dans le traitement des dossiers des sections de surveillance et juridictionnelle.

En ce qui concerne la section de surveillance, la Commission s'engage plus particulièrement à améliorer les délais de traitement de deux types de demandes, soit les demandes d'autorisations de recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique ainsi que les enquêtes.

Pour ce qui est des demandes d'autorisations de recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique, la Commission, dans sa précédente planification stratégique, avait comme objectif de traiter 90 % de ce type de demandes dans un délai maximal de 4 mois en 2012. Cet objectif était ambitieux compte tenu du nombre important de demandes accumulées antérieurement, de la complexité de certaines demandes et des ressources disponibles pour les traiter. Au 1er avril 2014, la Commission constate que 49 dossiers d'autorisations en traitement avaient un délai de traitement écoulé de plus de 4 mois, en diminution par rapport aux 66 dossiers de plus de 4 mois de délai de traitement recensés au 1er avril 2013. Aussi, afin d'assurer un traitement plus rapide de cette catégorie de demandes, la Commission se fixe l'objectif de

poursuivre la diminution constatée lors de l'exercice 2013-2014 et de réduire annuellement de 10, le nombre de demandes excédant 4 mois de délai de traitement. Au terme de la présente planification stratégique, l'atteinte annuelle de cet objectif au cours des quatre exercices visés implique de réduire ce nombre à un maximum de 9 dossiers.

À l'égard des enquêtes, la révision des processus de traitement des plaintes a permis de mettre en place un nouveau processus d'analyse préliminaire qui permet à l'organisation de régler plusieurs dossiers en pré-enquête. Cette approche a contribué, lors de l'exercice 2013-2014, à inverser la tendance constatée depuis l'exercice 2009-2010 selon laquelle la Commission amorce annuellement davantage d'enquêtes qu'elle n'en complète. De plus, le nombre de dossiers dont le délai de traitement excédait un an au 1er avril 2013 était très élevé, se chiffrant à 117. La Commission est parvenue à en réduire le nombre au cours de l'exercice 2013-2014, qui est passé à 99 au 1er avril 2014. Globalement, l'accumulation passée des dossiers d'enquête, les exigences légales préalables à l'émission de recommandations ou d'ordonnances, la complexité de plusieurs dossiers et le manque de ressources expliquent cette accumulation de dossiers. Toutefois, de façon cohérente aux efforts de l'organisation visant à corriger la situation, la Commission a retenu comme indicateur le nombre de dossiers d'enquêtes dont le délai de traitement excède un an et comme cible d'en réduire le nombre d'au moins 15, et ce, à chaque exercice.

À l'égard des enquêtes, la révision des processus de traitement des plaintes a permis de mettre en place un nouveau processus d'analyse préliminaire qui permet à l'organisation de régler plusieurs dossiers en pré-enquête.

La diminution des délais de traitement de la section juridictionnelle est une préoccupation importante pour l'organisation. À cet égard, la Commission constate que le nombre de dossiers en traitement est important, se chiffrant à plus de 1800 au 1er avril 2014. Parmi ces dossiers, 651 avaient un délai de traitement cumulé qui excède un an, en importante diminution par rapport aux 758 dossiers de plus d'un an de délai de traitement au 1er avril 2013. Convaincue de l'effet bénéfique à moyen terme de cette diminution sur ses délais de traitement, la Commission retient comme indicateur le nombre de dossiers dont le délai de traitement excède un an et comme cible d'en réduire le nombre d'au moins 30 à chaque exercice de la planification stratégique. L'atteinte de cet objectif implique une utilisation optimale des différents outils mis à la disposition de la section, soit le processus de médiation et le traitement des dossiers par les juges administratifs. Parmi les actions envisagées pour atteindre l'objectif, retenons par exemple la possibilité d'amorcer la médiation plus tôt après la réception des nouveaux dossiers, mais également une plus grande utilisation des plages disponibles au rôle d'audiences.

La mise au rôle des dossiers devra atteindre une cadence qui permettra d'en maximiser l'utilité, d'autant plus que la mise au rôle

des dossiers favorise souvent leur règlement. C'est pourquoi la Commission se donne également comme objectif d'accroître le nombre de dossiers fixés au rôle d'audiences et d'ainsi fixer au moins 1400 dossiers annuellement. En guise de comparaison, 1362 dossiers ont été inscrits au rôle d'audiences en 2013-2014, soit le nombre le plus élevé depuis la création de la Commission.

L'orientation donnée visant à optimiser les opérations internes réfère également à la **performance organisationnelle** de la Commission.

Orientations	Axes	Objectifs	Indicateurs	Cibles
1.2. Optimiser les opérations internes et maintenir le niveau d'expertise des ressources humaines	1.2.2. Performance organisationnelle	1.2.2.1. Poursuivre la mise en œuvre de bonnes pratiques et de politiques efficaces afin de soutenir la performance des ressources humaines de l'organisation et favoriser la rétention du personnel	Pratique ou politique instaurée ou mise à jour	1 pratique ou 1 politique par année
			Taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres sur les pratiques et politiques de l'organisation	85 % de satisfaction

Lors de la réalisation des objectifs de sa précédente planification stratégique, la Commission s'est dotée d'outils visant autant à soutenir ses ressources humaines qu'à améliorer le suivi de ses dossiers, plus particulièrement par l'implantation d'un nouveau système de gestion des dossiers. Au cours des prochaines années, la Commission entend continuer en ce sens en se donnant l'objectif de poursuivre la mise en œuvre de bonnes pratiques et de politiques efficaces afin de soutenir la performance des ressources humaines de la Commission et favoriser la rétention du personnel.

Pour ce faire, la Commission va instaurer ou mettre à jour annuellement une pratique ou une politique permettant à l'organisation de répondre adéquatement aux objectifs organisationnels concernant la gestion de ses ressources humaines. Elle entend également mesurer l'efficacité de ses pratiques ou politiques en tenant compte du taux de satisfaction de son personnel, de ses gestionnaires et de ses membres. Un taux de 85% de satisfaction est fixé comme cible.

Tableau synoptique

Enjeux	Orientations	Axes	Objectifs
1. Transparence des organismes publics et protection des renseignements personnels des citoyens	1.1. Favoriser l'adoption de pratiques adaptées aux enjeux contemporains en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information	1.1.1. Interventions auprès des clientèles concernées	1.1.1.1. Prioriser le traitement des problématiques soulevant d'importants enjeux sectoriels
			1.1.1.2. Sensibiliser les acteurs et le public en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information
	1.2. Optimiser les opérations internes et maintenir le niveau d'expertise des ressources humaines	1.2.1. Traitement des dossiers	1.2.1.1. Améliorer le traitement des dossiers
			1.2.1.2. Accroître le nombre de dossiers juridictionnels fixé au rôle d'audiences
		1.2.2. Performance organisationnelle	1.2.2.1. Poursuivre la mise en œuvre de bonnes pratiques et de politiques efficaces afin de soutenir la performance des ressources humaines de l'organisation et favoriser la rétention du personnel

Indicateurs	Cibles
Adoption, par la section de surveillance, d'une approche adaptée aux enjeux sectoriels d'importance	D'ici le 31 octobre 2014
Réalisation d'un plan d'action portant sur d'importants enjeux sectoriels de protection des renseignements personnels	Un plan annuel réalisé
Nombre d'activités réalisées	5 activités par année dans au moins 2 secteurs d'activités différents
Nombre de dossiers de demandes d'autorisations de recevoir des renseignements personnels à fins d'étude, de recherche ou de statistique en traitement dont le délai de traitement excède quatre mois	Réduction annuelle de 10 dossiers
Nombre de dossiers d'enquêtes en traitement dont le délai de traitement excède un an	Réduction annuelle de 15 dossiers
Nombre de dossiers juridictionnels en traitement dont le délai de traitement excède un an	Réduction annuelle de 30 dossiers
Nombre de dossiers juridictionnels fixés au rôle d'audiences	1400 dossiers fixés annuellement
Pratique ou politique instaurée ou mise à jour	1 pratique ou 1 politique par année
Taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres sur les pratiques et politiques de l'organisation	85 % de satisfaction

Commission
d'accès à l'information
du Québec

575, rue Saint-Amable
Québec (Québec)
G1R 2G4
www.cai.gouv.qc.ca